

**“आपले सरकार” पोर्टलवरील तक्रारी मंत्रालय
लोकशाही दिनात घेण्याबाबत.**

**महाराष्ट्र शासन
सामान्य प्रशासन विभाग
शासन परिपत्रक क्रमांक मंलोदि-१०१७/प्र.क्र.३७/लो.दि. कक्ष
मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२
दिनांक: २५ ऑक्टोबर, २०१७**

- संदर्भ:-** १) शासन परिपत्रक, सामान्य प्रशासन विभाग क्रमांक प्रसुधा-२०११/प्र. क्र. १८९/११/१८-अ,
दिनांक २६ सप्टेंबर, २०१२.
२) शासन परिपत्रक, सामान्य प्रशासन विभाग, क्र. मंलोदि-१०१५/विकॉ/प्र.क्र. ०८/२०१५/
लो. दि. कक्ष, दिनांक ०६ मे, २०१५.
३) शासन परिपत्रक, सामान्य प्रशासन विभाग, क्र. संकीर्ण-२०१६/प्र.क्र. १३०/का-१८(र.व का.),
दिनांक २४ ऑगस्ट, २०१६.

शासन परिपत्रक :-

मा. मुख्यमंत्री महोदय यांच्या अध्यक्षतेखाली मंत्रालयात आयोजित करण्यात येणाऱ्या मंत्रालय लोकशाही दिनात, लोकशाही दिन शासन परिपत्रक, दिनांक २६ सप्टेंबर, २०१२ नुसार स्विकृत अर्ज आणि शासन परिपत्रक, दिनांक ६ मे, २०१५ नुसार “आपले सरकार” पोर्टलवरील संबंधित मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांकडून प्राप्त धोरणात्मक बाबींशी संबंधित तक्रारींपैकी सचिव समितीने निवड केलेल्या तक्रारीदेखील मंत्रालय लोकशाही दिनी सादर करण्यात येतात.

२. मात्र “आपले सरकार” पोर्टलवरील धोरणात्मक बाबींशी संबंधित तक्रारी संबंधित मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांकडून सामान्य प्रशासन विभागाकडे सादर होण्याचे प्रमाण अत्यंत अल्प / नगण्य असल्याचे निर्दर्शनास आले आहे. हा अनुभव विचारात घेता, या पोर्टलवरील तक्रारी मंत्रालय लोकशाही दिनी घेण्याबाबतच्या दिनांक ६ मे, २०१५ च्या शासन परिपत्रकातील कार्यपद्धतीमध्ये सुधारणा करण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

३. मा. मुख्यमंत्री महोदय यांच्या अध्यक्षतेखाली मंत्रालयात आयोजित करण्यात येणाऱ्या मंत्रालय लोकशाही दिनात, “आपले सरकार” पोर्टलवरुन संबंधित मंत्रालयीन विभागांकडे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींपैकी मंत्रालय लोकशाही दिनाकरीता निवड करावयाच्या तक्रारींबाबत पुढीलप्रमाणे सुधारित कार्यपद्धती अवलंबण्यात यावी :-

(१) “आपले सरकार” पोर्टलवरुन मंत्रालयीन विभागांकडे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी वजा सूचनांपैकी फक्त धोरणात्मक बाबींशी संबंधित ०५ तक्रारी/सूचना, संबंधित मंत्रालयीन विभागांच्या सचिवांनी प्रत्येक महिन्याच्या ३० तारखेपर्यंत सामान्य प्रशासन विभागाकडे पाठवाव्यात. अशा प्रकारे सामान्य प्रशासन विभागाकडे प्राप्त झालेल्या एकूण धोरणात्मक बाबींशी संबंधित तक्रारी/सूचना, दिनांक ६ मे, २०१५ च्या शासन परिपत्रकानुसार गठित सचिव समितीसमोर ठेवण्यात येतील. समितीने या तक्रारी/सूचनांपैकी एकूण ०५ तक्रारी/सूचना मंत्रालय लोकशाही दिनाकरीता निवडाव्यात. अशा प्रकारे निवडलेल्या एकूण ०५ तक्रारी/सूचना प्रत्येक लोकशाही दिनी विचारार्थ ठेवण्यात याव्यात.

जर मंत्रालयीन विभागांकडून विहीत कालावधीमध्ये “आपले सरकार” पोर्टलवरील धोरणात्मक बाबींशी संबंधित ०५ पेक्षा कमी तक्रारी/सूचना सामान्य प्रशासन विभागाकडे प्राप्त झाल्या, किंवा विभागांकडून प्राप्त झालेल्या एकूण तक्रारी/सूचनांपैकी ०५ पेक्षा कमी तक्रारी/सूचना, सचिव समितीच्या बैठकीतील निर्णयाअंती मंत्रालय लोकशाही दिनात ठेवण्यासाठी पात्र ठरल्या, तर अशा

वेळी त्या ०५ पेक्षा कमी पात्र ठरलेल्या तक्रारी/सूचना त्या महिन्याच्या लोकशाही दिनी विचारार्थ ठेवण्यात याव्यात.

ज्यावेळी “आपले सरकार” पोर्टलवरील धोरणात्मक बाबींशी संबंधित ०५ पेक्षा कमी तक्रारी/सूचना, त्या महिन्याच्या लोकशाही दिनाकरीता विचारार्थ असतील, त्यावेळी ०५ पेक्षा जितक्या कमी संख्येने तक्रारी/सूचना असतील, तेवढेच अधिकचे मंत्रालय लोकशाही दिन स्वीकृत अर्ज, त्या महिन्याच्या लोकशाही दिनात समाविष्ट करण्यात येतील.

(२) “आपले सरकार” तक्रार निवारण प्रणालीची कार्यपद्धती शासन निर्णय, दिनांक २४ ऑगस्ट, २०१६ अन्वये विहीत करण्यात आली आहे. त्यानुसार संबंधित मंत्रालयीन विभागांकडे प्राप्त होणाऱ्या तक्रारींचे निराकरण कमाल २१ दिवसांच्या कालावधीत करावयाचे आहे. असे असतानाही “आपले सरकार” पोर्टलवरील तक्रारी मोठ्या प्रमाणात प्रलंबित असल्याचे दिसून येत आहे. यानुषंगाने “आपले सरकार” पोर्टलवरील संबंधित विभागांकडे प्रलंबित असलेल्या तक्रारींचा तारीखवार क्रम लावून, या क्रमवारीनुसार सर्वाधिक कालावधीपासून प्रलंबित असलेल्या वैयक्तिक स्वरूपाच्या ०५ तक्रारी, मंत्रालय लोकशाही दिनात घेण्याकरीता, मा.मुख्यमंत्री यांचे अपर मुख्य सचिव यांनी मान्य करून, सामान्य प्रशासन विभागाकडे प्रत्येक महिन्याच्या ३० तारखेपर्यंत पाठवाव्यात. या वैयक्तिक स्वरूपाच्या तक्रारी खालील बाबींशी संबंधित असू नयेत :-

- (अ) तक्रार न्यायप्रविष्ट, राजस्व/ अपिले स्वरूपाची नसावी.
(आ) सेवाविषयक, आस्थापना विषयक बाबींशी संबंधित तक्रार नसावी.
(इ) निविदा विषयक व तत्सम असे तक्रारीचे स्वरूप नसावे.
(ई) दोन संस्थांमधील वाद व तत्सम स्वरूपाच्या तक्रारी नसाव्यात.
(उ) कौटुंबिक कलह, कुटुंबातील संपत्तीविषयक वाद यासंदर्भातील तक्रार अर्ज नसावेत.
(ऊ) केंद्र शासनाच्या कार्यालयांशी निगडीत बाबींसंदर्भात तक्रार नसावी.
- (३) वरील (१) येथे नमूद केल्यानुसार, विभागांकडून प्राप्त होणाऱ्या धोरणात्मक बाबींशी संबंधित तक्रारी/सूचना सामान्य प्रशासन विभागाने, “आपले सरकार” पोर्टलवरील प्राप्त तक्रारींची मंत्रालय लोकशाही दिनाकरीता निवड करण्यासाठी, शासन परिपत्रक, दिनांक ६ मे, २०१५ नुसार गठित सचिव समितीपुढे प्रत्येक महिन्याच्या ०५ तारखेपर्यंत सादर कराव्यात.
- (४) वरीलप्रमाणे, प्राप्त धोरणात्मक तक्रारी/सूचनांपैकी सचिव समितीने मंत्रालय लोकशाही दिनाकरीता पात्र ठरविलेल्या तक्रारी वजा सूचना त्याचबरोबर वरील (२) येथे नमूद केल्याप्रमाणे, मा.मुख्यमंत्री सचिवालय यांच्याकडून प्राप्त झालेल्या विभागांकडील सर्वाधिक कालावधीपासून प्रलंबित असलेल्या वैयक्तिक स्वरूपाच्या तक्रारी, मंत्रालय लोकशाही दिनात ठेवण्यात येणार असल्याची माहिती, सामान्य प्रशासन विभागाने संबंधित मंत्रालयीन विभागांना प्रत्येक महिन्याच्या १० तारखेपर्यंत कळवावी.
- (५) संबंधित मंत्रालयीन विभागांनी या तक्रारी/सूचनांबाबतचा अद्यावत वस्तुनिष्ठ अहवाल, सामान्य प्रशासन विभागाकडे प्रत्येक महिन्याच्या २० तारखेपर्यंत सादर करावा. उक्त परिच्छेद क्र.१ येथे नमूद केल्या-प्रमाणे, विभागांकडून प्राप्त होणाऱ्या धोरणात्मक स्वरूपाच्या तक्रारी/सूचना तसेच उक्त परिच्छेद क्र.२

येथे नमूद केल्यानुसार, विभागांकडील बन्याच कालावधीपासून प्रलंबित राहिलेल्या तक्रारींवर कार्यवाही करण्याच्या दृष्टीने अहवाल सादर करताना उपलब्ध नियमातील/ अधिनियमातील तरतुदी विचारात घेण्यात याव्यात.

४. अशा रितीने प्रत्येक मंत्रालय लोकशाही दिनी, क्षेत्रीय पातळीवरील लोकशाही दिनातून आलेले मंत्रालय लोकशाही दिनाकरीताचे १० स्वीकृत अर्ज, “आपले सरकार” पोर्टलवरील कालानुक्रमे सर्वात जुने असलेले ०५ वैयक्तिक स्वरूपाचे तक्रार अर्ज आणि “आपले सरकार” पोर्टलवरील धोरणात्मक बाबींशी संबंधित विभागांकडून प्राप्त झालेल्या ०५ तक्रारी/सूचना असे मिळून एकूण कमाल २० इतके अर्ज लोकशाही दिनामध्ये समाविष्ट करण्यात येतील.

५. मंत्रालय लोकशाही दिनी मा.मुख्यमंत्री महोदयांनी दिलेल्या निर्णयानुसार / आदेशानुसार संबंधित विभागाने प्रत्येक प्रकरणी कार्यपूर्तता एक महिन्यात पूर्ण करण्याची दक्षता घ्यावी.

६. सदर शासन परिपत्रक महाराष्ट्र शासनाच्या www.maharashtra.gov.in या संकेतस्थळावर उपलब्ध असून, त्याचा संगणक संकेतांक २०१७१०२६१३०३३९६०७ असा आहे. तसेच सदर परिपत्रक डिजीटल स्वाक्षरीने साक्षांकित करून निर्गमित करण्यात येत आहे.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,

(डॉ. भगवान सहाय)

अपर मुख्य सचिव (प्र.सु., र. व का.)

प्रति,

१. मा.विरोधी पक्षनेता, विधान परिषद/ विधान सभा, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई.
२. सर्व सन्माननीय संसद सदस्य, विधानसभा व विधानपरिषद सदस्य, महाराष्ट्र राज्य.
३. मा. राज्यपालांचे सचिव (पत्राने),
४. मा. मुख्यमंत्र्यांचे अपर मुख्य सचिव, मंत्रालय, मुंबई ४०० ०३२,
५. सर्व मंत्रालयीन प्रशासकीय विभागांचे अपर मुख्य सचिव / प्रधान सचिव / सचिव,
६. सर्व विभागीय आयुक्त,
७. आयुक्त, महानगरपालिका (सर्व)
८. सर्व जिल्हाधिकारी,
९. सर्व तहसिलदार,
१०. निवड नस्ती (लोकशाही दिन कक्ष)